REFERENTIEL D'ACTIVITES ET DE COMPETENCES

CQP DERMOCOSMETIQUE PHARMACEUTIQUE

MISE EN ŒUVRE DE LA POLITIQUE COMMERCIALE DE L'OFFICINE EN MATIERE DE DERMOCOSMETIQUE

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Définir et mobiliser les moyens nécessaires à la mise en œuvre de la stratégie commerciale ▪ Constituer une offre commerciale ▪ Evaluer les résultats d'une politique commerciale ▪ Mener une enquête de besoins ▪ Négocier avec les représentants des laboratoires ▪ Construire un assortiment ▪ Passer des commandes ▪ Assurer le suivi des ventes ▪ Réaliser des inventaires ▪ Gérer le stock ▪ Utiliser un logiciel de gestion des stocks	▪ Techniques de négociation ▪ Le marché de la dermocosmétique ▪ Les segments de marché ▪ Les gammes dermocosmétiques ▪ La concurrence ▪ Etude de marché ▪ Rotation du stock dans une gamme de produits ▪ Chiffre d'affaires, marge brute, marge nette ▪ Etude de rentabilité ▪ Les tendances du marché	▪ Politique commerciale de la pharmacie ▪ Objectifs commerciaux de la pharmacie ▪ Règles de gestion du stock ▪ Fichier fournisseurs ▪ Les laboratoires, les produits ▪ Documentation technique ▪ Typologie clientèle ▪ Saisonnalité ▪ Panier moyen hors ordonnance

ANIMATION DE L'ESPACE DE VENTE DERMOCOSMETIQUE AU SEIN D'UNE PHARMACIE D'OFFICINE

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Organiser l'espace dermocosmétique au sein de la pharmacie ▪ Concevoir et organiser un rayon dermocosmétique ▪ Concevoir une action de promotion de produits dermocosmétiques ▪ Concevoir une vitrine ▪ Réaliser un linéaire ▪ Animer une séquence de présentation d'une gamme ▪ Réaliser des supports de présentation des produits (affiche, messages sur écran, flyer…) ▪ Présenter et animer les offres commerciales auprès de l'équipe	▪ Techniques de communication ▪ Techniques de merchandising ▪ Techniques d'animation ▪ Techniques d'étalagisme ▪ Réglementation AMM (autorisation de mise sur le marché) ▪ Réglementation sur l'affichage des prix, les délais des promotions ▪ Les tendances du marché	▪ Fichier clients ▪ Fiches conseil ▪ Fichier fournisseurs ▪ Fiches produits ▪ Réglementation en matière de promotion des produits dermocosmétiques en officine ▪ Affichage des prix ▪ Politique commerciale de l'officine ▪ Stratégie commerciale des laboratoires ▪ Saisonnalité

CONSEIL DU CLIENT EN MATIERE D'HYGIENE ET DE SOIN

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Observer et analyser les caractéristiques d'une peau ▪ Identifier les lésions d'une peau ▪ Dispenser les conseils en termes de prévention, associés à une ordonnance ▪ Construire une fiche conseil ▪ Identifier les urgences ▪ Mener un entretien conseil ▪ Déterminer et expliquer les soins appropriés au besoin	▪ Physiologie de la peau ▪ Pathologies de la peau ▪ Galénique ▪ Principes actifs et additifs des produits ▪ Hygiène et soins corporels ▪ Conseils hygiéno-diététiques ▪ Compléments alimentaires ▪ Cosmétologie ▪ Techniques de communication ▪ L'entretien conseil : de l'accueil à la prise de congé ▪ Les limites du conseil à l'officine	▪ Fiche conseil ▪ Grille de questionnement ▪ Laboratoires et produits ▪ Fiches techniques des produits ▪ Fichiers clients ▪ Stock

VENTE DE PRODUITS D'HYGIENE ET DE SOIN

Savoir faire	Savoirs théoriques	Savoirs procéduraux
▪ Identifier les besoins et attentes du client ▪ Construire un argumentaire ▪ Mener un entretien de vente ▪ Promouvoir un produit ▪ Informer sur les mesures d'hygiène de vie et de prévention associées au produit ▪ Pérenniser la relation client ▪ Identifier les urgences ▪ Utiliser un logiciel de gestion des stocks	▪ Techniques de communication ▪ Techniques de vente et d'argumentation ▪ Produits, caractéristiques, usages, précautions et mode d'emploi, contre indications, effets secondaires associés ▪ L'entretien conseil : de l'accueil à la prise de congé ▪ Limites du conseil	▪ Fichier clients ▪ Fiche conseil ▪ Grilles de questionnement ▪ Consignes de vente ▪ Fiches produits ▪ Laboratoires et produits associés ▪ Stratégie promotionnelle des laboratoires ▪ Stock